

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Садыкова Алёна Григорьевна
Должность: Директор Высшей школы креативных индустрий
Дата подписания: 25.05.2026 14:23:20
Уникальный программный ключ:
d72783635b7f7c872e79a746e849dcb1abc6ab7a

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДАЮ
Директор высшей школы
креативных индустрий
Садыкова А.Г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Безопасность обслуживания потребителей

Направление подготовки	43.03.01 Сервис
Направленность (профиль)	Логистика
Год начала обучения	2026
Форма обучения	очная
Реализуется в семестре	6

Разработано:
Кандидат экономических наук,
доцент кафедры туризма
и индустрии гостеприимства
Саркисов В.Б.

Ставрополь, 2026 г.

1. Цель и задачи освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины является формирование профессиональных (ПК-3, ПК-4) компетенций будущего бакалавра по направлению подготовки 43.03.01 – Сервис. Основная цель курса дисциплины «Безопасность обслуживания потребителей» является формирование у обучающихся системы знаний о механизмах взаимодействия человека с факторами среды обитания, о последствиях воздействия травмирующих, вредных и поражающих факторов, о принципах и методах обеспечения безопасности в процессе оказания и предоставления услуг.

Задачами изучения дисциплины являются:

- формирование у студентов теоретических знаний о потенциальных факторах риска для жизни и здоровья людей, методах организации безопасности людей;
- ознакомление студентов с основами физиологии труда и создания комфортных условий жизнедеятельности;
- создание у обучающихся современных представлений о производственной среде и источниках опасности;
- ознакомление студентов с особенностями правового регулирования и управления в сфере безопасности жизнедеятельности.
- формирование у студентов представлений о способах и средствах удовлетворения потребностей в сервисе.

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Безопасность обслуживания потребителей» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1 «Дисциплины»).

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесённых с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код, формулировка компетенции	Код, формулировка индикатора	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), характеризующие этапы формирования компетенций, индикаторов
ПК-3 Способен к разработке схем согласованных операций, эффективных формы и технологий взаимодействия субъектов в процессе оказания логистических услуг	ИД-1.ПК-3 Планирует и организует операции и процессы взаимодействия субъектов логистической деятельности в цепях поставок	Учитывая функциональные области логистики (транспортировку, складирование, управление заказами) и принципы интеграции участников цепи поставок, способен планировать и организовывать операции и процессы взаимодействия субъектов логистической деятельности для обеспечения эффективного материального и информационного потока
ПК-4 Способен организовывать и управлять процессами логистической деятельности по перевозке грузов в цепи поставок	ИД-2.ПК-4 Проектирует логистические системы доставки грузов, осуществляет выбор логистических посредников, перевозчиков и экспедиторов на основе многокритериального	Учитывая критерии эффективности транспортировки (стоимость, время, сохранность груза) и методы многокритериальной оценки, способен проектировать логистические системы доставки грузов,

	подхода	осуществлять выбор логистических посредников, перевозчиков и экспедиторов на основе многокритериального подхода
--	---------	---

4. Объем учебной дисциплины и формы контроля *

Объем занятий: всего: 3 з.е. 108 академических часов.	ОФО, в академических часах
Контактная работа:	
Лекции/из них практическая подготовка	16
Лабораторных работ/из них практическая подготовка	0
Практических занятий/из них практическая подготовка	32
Самостоятельная работа	60
Формы контроля	
Экзамен	-
Зачет	+
Зачет с оценкой	-
Курсовая работа	нет

* Дисциплина (модуль) предусматривает применение электронного обучения, дистанционных образовательных технологий (если иное не установлено образовательным стандартом).

5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием количества часов и видов занятий

№	Раздел (тема) дисциплины и краткое содержание	Формируемые компетенции, индикаторы	Очная форма			Самостоятельная работа, часов
			Контактная работа обучающихся с преподавателем /из них в форме практической подготовки, часов			
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
6 семестр						
1	Значение процесса обслуживания в удовлетворении потребностей индивида в услугах. Понятия «обслуживание, контакт, контактная зона» в процессе обслуживания. Тактика обслуживания клиентов в процессуальном исполнении заказа (оказания услуги). Основные составляющие процесса обслуживания. Система предприятия сервиса. Формы	ИД-1.ПК-3, ИД-2.ПК-4	2	4	-	8

	обслуживания и показатель затрат времени. Социальный, экономический, производственный и юридический аспекты процесса обслуживания. Управление спросом и предложением услуг в процессе обслуживания.					
2	Роль и поведение потребителя в процессе обслуживания Роль потребителя в деятельности сервисной организации. Понятие потребностей клиентов. Поведение потребителей и модель принятия решения потребителем. Процесс принятия решения потребителем. Особенности принятия решения относительно покупки услуги.	ИД-1.ПК-3, ИД-2.ПК-4	2	4	-	8
3	Требования к услугам и обслуживанию Требования к услугам и обслуживанию. Понятие и значение качества услуг и обслуживания клиента. Анализ подходов к понятиям «качество» услуг и обслуживания и «удовлетворенность». Критерии и показатели качества обслуживания. Модель расхождения качества услуг. Потребительский подход к определению качества обслуживания.	ИД-1.ПК-3, ИД-2.ПК-4	2	4	-	8
4	Формы и виды обслуживания клиентов на предприятиях сервиса Традиционные и прогрессивные формы обслуживания в потребительском сервисе. Разновидности обслуживания клиентов в процессе сервисной деятельности предприятий сервиса. Сервисная услуга как современный тип обслуживания. Формы и виды обслуживания клиентов на предприятиях сервиса. Обслуживание клиентов в процессе личной продажи	ИД-1.ПК-3, ИД-2.ПК-4	2	4	-	8
5	Организация обслуживания потребителей Создание системы обслуживания потребителей. Организационная структура управления предприятием. Командная работа по обслуживанию потребителей. Управление персоналом службы логистики предприятия. Должностные инструкции и обязанности	ИД-1.ПК-3, ИД-2.ПК-4	2	4	-	8
6	Средства повышения качества и безопасности предоставления услуг Улучшение качества услуг и	ИД-1.ПК-3, ИД-2.ПК-4	2	4	-	8

	обслуживания как стратегическая задача сервиса. Проблемы качества и безопасности услуг. Контроль стандартов и безопасности обслуживания. Возможности сферы услуг, используемые для повышения качества сервисного обслуживания.					
7	Системы массового обслуживания в сфере услуг Понятие и сущность системы массового обслуживания. Классификация СМО. Показатели эффективности СМО. Свойства СМО и их элементы. Применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителя	ИД-1.ПК-3, ИД-2.ПК-4	2	4	-	6
8	Безопасность обслуживания потребителей Понятие и сущность сервиса безопасности. Безопасности и ее место в структуре мотивации поведения потребителей. Организация обеспечения безопасности обслуживания потребителей. Нормы и правила охраны труда и техники безопасности	ИД-1.ПК-3, ИД-2.ПК-4	2	4	-	6
	ИТОГО за 6 семестр		16	32	-	60
	ИТОГО		16	32	-	60

6. Фонд оценочных средств по дисциплине

Фонд оценочных средств (ФОС) по дисциплине базируется на перечне осваиваемых компетенций с указанием индикаторов. ФОС обеспечивает объективный контроль достижения запланированных результатов обучения. ФОС включает в себя:

- описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания;
- методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций (включаются в методические указания по тем видам работ, которые предусмотрены учебным планом и предусматривают оценку сформированности компетенций);
- типовые оценочные средства, необходимые для оценки знаний, умений и уровня сформированности компетенций.

ФОС является приложением к данной программе дисциплины.

7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Приступая к работе, каждый студент должен принимать во внимание следующие положения.

Дисциплина построена по тематическому принципу, каждая тема представляет собой логически заверченный раздел.

Лекционный материал посвящен рассмотрению ключевых, базовых положений курсов и разъяснению учебных заданий, выносимых на самостоятельную работу студентов

Практические занятия проводятся с целью закрепления усвоенной информации, приобретения навыков ее применения при решении практических задач в соответствующей

предметной области

Самостоятельная работа студентов направлена на самостоятельное изучение дополнительного материала, подготовку к практическим и лабораторным занятиям, а также выполнения всех видов самостоятельной работы.

Для успешного освоения дисциплины, необходимо выполнить все виды самостоятельной работы, используя рекомендуемые источники информации.

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

8.1. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

8.1.1. Перечень основной литературы:

1. Соколов, А. Т. Безопасность жизнедеятельности : учебное пособие / А. Т. Соколов. — 4-е изд. — Москва : Интернет-Университет Информационных Технологий (ИНТУИТ), Ай Пи Ар Медиа, 2026. — 191 с. — ISBN 978-5-4497-2444-1. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/133924.html>

2. Безопасность жизнедеятельности. Вредные факторы производственной среды : учебное пособие для СПО / И. И. Павлов, М. С. Павлова, Е. С. Абрамова, С. С. Абрамов. — Саратов : Профобразование, 2025. — 121 с. — ISBN 978-5-4488-1698-7. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/133489.html>

3. Безопасность личности, общества, государства : учебно-методическое пособие / составители С. Ю. Махов. — Орел : Межрегиональная Академия безопасности и выживания (МАБИВ), 2020. — 165 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/95396.html>

4. Нинштиль, Е. Ю. Организация и технология производства услуг: учебное пособие: / Е. Ю. Нинштиль, О. А. Кислицина, Т. И. Заяц; Новосибирский государственный технический университет. – Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2022. – 98 с. : табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=576430>. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-7782-3503-8. – Текст: электронный.

5. Романович, Ж. А. Сервисная деятельность: учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев; под общ. ред. Ж. А. Романович. – 7-е изд., стер. – Москва: Дашков и К°, 2019. – 284 с. : табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=621687>. – Библиогр.: с. 275-277. – ISBN 978-5-394-03453-4. – Текст: электронный.

6. Сукало, Г.М. Надзор и контроль в сфере безопасности: учебное пособие: / Г.М. Сукало. – Москва; Берлин: Директ-Медиа, 2020. – 213 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=577189>. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-4499-1163-6.– DOI 10.23681/577189. – Текст: электронный.

8.1.2. Перечень дополнительной литературы:

1. Махов, С. Ю. Личная безопасность : учебно-методическое пособие / С. Ю. Махов. — Орел : Межрегиональная Академия безопасности и выживания (МАБИВ), 2020. — 173 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/95386.html>

2. Экономическая безопасность : учебник для вузов / К. Б. Беловицкий, М. А. Булатенко, Н. Ф. Кузовлева, А. С. Микаева. — 2-е изд. — Москва : Дашков и К, 2026. — 586 с. — ISBN 978-5-394-05561-4. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/136557.html>

3. Продовольственная безопасность, экология и здоровье нации : монография / В. Г. Ларионов, А. Г. Златовратский, Г. В. Ларионов, В. В. Ларионов ; под редакцией В. Г. Ларионова. — 3-е изд. — Москва : Дашков и К, 2026. — 220 с. — ISBN 978-5-394-05684-0.

— Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/136508.html>

8.2. Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

1. Методические указания по выполнению практических занятий по дисциплине «Безопасность обслуживания потребителей» для студентов направления подготовки 43.03.01 Сервис, 2022 [Электронная версия]

2. Методические рекомендации по организации самостоятельной работы по дисциплине «Безопасность обслуживания потребителей» для студентов направления подготовки 43.03.01 Сервис, 2022 [Электронная версия]

8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

1 <http://abc.vvsu.ru/Books/> – Сайт цифровых учебно-методических материалов.

2 <http://biblioclub.ru/> – «Университетская библиотека онлайн».

3 <http://e.lanbook.com/> – Официальный сайт издательства «Лань». Электронно-библиотечная система.

4 <http://www.pitportal.ru> – все для общепита в России

9. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

При чтении лекций используется компьютерная техника, демонстрации презентационных мультимедийных материалов. На семинарских и практических занятиях студенты представляют презентации, подготовленные ими в часы самостоятельной работы.

Информационные справочные системы:

Информационно-справочные и информационно-правовые системы, используемые при изучении дисциплины:

1	Информационная справочная система КонсультантПлюс. // Режим доступа: http://www.consultant.ru
2	База данных авиарейсов и туристических маршрутов // Режим доступа: https://www.aviasales.ru/
3	База данных отелей и туристических маршрутов // Режим доступа: https://www.booking.com/index.ru.html
4	Профессиональная база данных Федеральной службы государственной статистики // Режим доступа : http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat_main/rosstat/ru/statistics/databases/

Программное обеспечение:

1	Альт Рабочая станция 10
2	Альт Рабочая станция К
3	Альт «Сервер»
4	Пакет офисных программ - Р7-Офис

10. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Лекционные занятия	Учебная аудитория для проведения учебных занятий, оснащенная мультимедийным оборудованием и техническими средствами обучения.
Практические занятия	Учебная аудитория для проведения учебных занятий, оснащенная мультимедийным оборудованием и техническими средствами обучения.

Самостоятельная работа	Помещение для самостоятельной работы обучающихся оснащенное компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и возможностью доступа к электронной информационно-образовательной среде университета
------------------------	--

11. Особенности освоения дисциплины лицами с ограниченными возможностями здоровья

Обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы, специальные технические средства обучения коллективного и индивидуального пользования, услуги ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

Освоение дисциплины обучающимися с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано совместно с другими обучающимися, а также в отдельных группах.

Освоение дисциплины обучающимися с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

В целях доступности получения высшего образования по образовательной программе лицами с ограниченными возможностями здоровья при освоении дисциплины (модуля) обеспечивается:

- 1) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:
 - присутствие ассистента, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),
 - письменные задания, а также инструкции о порядке их выполнения оформляются увеличенным шрифтом,
 - специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы (имеющие крупный шрифт или аудиофайлы),
 - индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс,
 - при необходимости студенту для выполнения задания предоставляется увеличивающее устройство;
- 2) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху:
 - присутствие ассистента, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),
 - обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости обучающемуся предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;
 - обеспечивается надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации;
- 3) для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата (в том числе с тяжелыми нарушениями двигательных функций верхних конечностей или отсутствием верхних конечностей):
 - письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;
 - по желанию студента задания могут выполняться в устной форме.

12. Особенности реализации дисциплины с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения

Согласно части 1 статьи 16 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» под *электронным обучением* понимается

организация образовательной деятельности с применением содержащейся в базах данных и используемой при реализации образовательных программ информации и обеспечивающих ее обработку информационных технологий, технических средств, а также информационно-телекоммуникационных сетей, обеспечивающих передачу по линиям связи указанной информации, взаимодействие обучающихся и педагогических работников. Под *дистанционными образовательными технологиями* понимаются образовательные технологии, реализуемые в основном с применением информационно-телекоммуникационных сетей при опосредованном (на расстоянии) взаимодействии обучающихся и педагогических работников.

Реализация дисциплины может быть осуществлена с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения полностью или частично. Компоненты УМК дисциплины (рабочая программа дисциплины, оценочные и методические материалы, формы аттестации), реализуемой с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения, содержат указание на их использование.

При организации образовательной деятельности с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения могут предусматриваться асинхронный и синхронный способы осуществления взаимодействия участников образовательных отношений посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

При применении дистанционных образовательных технологий и электронного обучения в расписании по дисциплине указываются: способы осуществления взаимодействия участников образовательных отношений посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (ВКС-видеоконференцсвязь, ЭТ – электронное тестирование); ссылки на электронную информационно-образовательную среду СКФУ, на образовательные платформы и ресурсы иных организаций, к которым предоставляется открытый доступ через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет»; для синхронного обучения - время проведения онлайн-занятий и преподаватели; для асинхронного обучения - авторы онлайн-курсов.

При организации промежуточной аттестации с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения используются Методические рекомендации по применению технических средств, обеспечивающих объективность результатов при проведении промежуточной и государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры с применением дистанционных образовательных технологий (Письмо Минобрнауки России от 07.12.2020 г. № МН-19/1573-АН "О направлении методических рекомендаций").

Реализация дисциплины с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий осуществляется с использованием электронной информационно-образовательной среды СКФУ, к которой обеспечен доступ обучающихся через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет», или с использованием ресурсов иных организаций, в том числе платформ, предоставляющих сервисы для проведения видеоконференций, онлайн-встреч и дистанционного обучения (ВКС-видеоконференцсвязь, а также с использованием возможностей социальных сетей для осуществления коммуникации обучающихся и преподавателей).

Учебно-методическое обеспечение дисциплины, реализуемой с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий, включает представленные в электронном виде рабочую программу, учебно-методические пособия или курс лекций, методические указания к выполнению различных видов учебной деятельности обучающихся, предусмотренных дисциплиной, и прочие учебно-методические материалы, размещенные в информационно-образовательной среде СКФУ.